



# **FIRENZECARD 2017**

## **I TURISTI E LA CITTÀ DI FIRENZE**

**A cura di Paola Balzamo  
Roberto Dinelli  
Alessia Rossi**

**Febbraio 2017**

# **Indice**

**Introduzione**

**Sintesi dei risultati**

**I risultati**

**Caratteristiche dei cittadini che hanno partecipato all'indagine**

**La Firenzecard e la Firenzecard+**

**I turisti e la città di Firenze**

**Appendice**

***Questionario in italiano***

***Questionario in inglese***

***Questionario in francese***

**Risultati- Frequenze delle risposte**

## Introduzione

Promossa dal Comune di Firenze, dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali, dalla Città Metropolitana di Firenze e dalla Camera di Commercio di Firenze la Firenzecard<sup>1</sup> è il pass museale ufficiale della città che, così come accade in molte altre città europee e americane, consente di visitare i musei rendendo gli ingressi più agili, veloci e meno cari.

La card costa 72€, ha validità 72 ore dal primo utilizzo, permette di accedere una sola volta a ognuno dei 72 Musei aderenti al Circuito e di visitarne le collezioni permanenti e le mostre temporanee, entrando dagli ingressi prioritari e senza effettuare la prenotazione (a eccezione della Cupola di Santa Maria del Fiore). Consente l'accesso gratuito ai minori di 18 anni cittadini dell'Unione Europea e appartenenti al nucleo familiare del possessore della Firenzecard.

Così come rilevato nel 2015 (indagine condotta tra novembre-dicembre 2015), anche quest'anno, nei mesi di gennaio-febbraio 2017, il Comune di Firenze e Linea Comune, ente gestore della Firenzecard, hanno realizzato un'indagine online con l'obiettivo di rilevare il gradimento della Firenzecard e di alcuni servizi connessi.

Rispetto alla precedente rilevazione sono state ampliate alcune sezioni di indagine legate, per esempio, al periodo di permanenza a Firenze, alla Firenzecard+, al livello di soddisfazione dei visitatori<sup>2</sup>.

I turisti chiamati a esprimere il loro giudizio sono stati coloro che tra ottobre 2015 e ottobre 2016 hanno acquistato online la Firenzecard. Questi hanno ricevuto per posta elettronica il link per accedere e compilare il questionario online.

La rilevazione ha coinvolto 13.708 persone<sup>3</sup>, 1.491 italiani e 12.217 stranieri, che hanno potuto fornire il loro contributo scegliendo di compilare il questionario in lingua italiana, in lingua inglese o in lingua francese.

I dati qui presentati sono il risultato dei 1.783 questionari pervenuti (tasso di risposta pari al 13,0%), 436 compilati da cittadini italiani (tasso di risposta pari al 29,2%) e 1.347 compilati da cittadini stranieri (tasso di

---

<sup>1</sup> <http://www.firenzecard.it/index.php?lang=it>

<sup>2</sup> Il questionario completo è consultabile in appendice

<sup>3</sup> Al netto degli indirizzi e-mail duplicati

risposta pari all'11,0%). 321 cittadini hanno espressamente dichiarato di non voler aderire all'indagine mentre sono 92 i questionari risultati compilati parzialmente<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> La precedente rilevazione aveva coinvolto 11.105 persone, 1.000 italiani e 10.105 stranieri. I questionari pervenuti compilati erano stati 1.391 (tasso di risposta pari al 12,5%), 263 compilati da cittadini italiani (tasso di risposta pari al 26,3%) e 1.128 compilati da cittadini stranieri (tasso di risposta pari all'11,2%). 204 cittadini avevano rifiutato di partecipare e 30 avevano compilato il questionario solo parzialmente.

## Sintesi dei risultati

- L'indagine online ha coinvolto 13.708 cittadini (1.491 italiani e 12.217 stranieri) che tra ottobre 2015 e ottobre 2016 hanno acquistato online la Firenzecard.
- I questionari compilati sono stati 1.783, con un tasso di risposta pari al 13,0%. 436 questionari compilati da cittadini italiani (tasso di risposta pari al 29,2%) e 1.347 compilati da cittadini stranieri (tasso di risposta pari all'11,0%).
- I rispondenti sono per il 24,5% italiani e per il 75,5% stranieri. Il numero di uomini è maggiore rispetto al numero di donne (il 53,3% in confronto al 46,7%). La fascia di età centrale "31-60 anni" è quella che rappresenta la quota maggiore (61,1%). Titolo di studio elevato (77,7%) e con un'occupazione (69,2%) sono le altre caratteristiche che delineano il profilo di chi ha aderito all'indagine.
- Quasi la totalità dei partecipanti ha ritenuto utile l'acquisto della Firenzecard (81,3% "molto utile", il 15,7% "abbastanza"). Elevati valori che motivano l'alta percentuale, pari al 94,9%, di turisti che consiglierebbero ad altri l'acquisto della carta. Nove visitatori su dieci hanno dichiarato di averla comprata per usufruire dell'ingresso prioritario senza bisogno di prenotazione anticipata, il 73,6% per poter visitare i principali musei e un turista su due perché la carta permette di visitare mostre e musei senza costi aggiuntivi.
- Il 23,6% degli intervistati ha acquistato anche la Firenzecard+ grazie alla quale il 63,7% ha asserito di aver usufruito dell'utilizzo gratuito per tre giorni dei trasporti pubblici cittadini (bus Ataf&Linea e tramvia), intorno al 40% coloro che si sono avvalsi dell'accesso gratuito alla rete Firenze WiFi e coloro che hanno utilizzato la guida esclusiva ai musei. Meno successo ha invece avuto il servizio legato alla possibilità delle offerte commerciali dedicate (7,1%).
- Prima volta nella città di Firenze per il 58,2% dei partecipanti al questionario. In vista del futuro il 77,4% ha affermato che tornerà a visitare la città.
- Dall'analisi generale dei dati è risultato che i rispondenti si trattengono a Firenze per 4/5 giorni (46,3%), prevalentemente in compagnia del partner/coniuge (68,3%), pernottano nel capoluogo (circa il 90%) e prediligono gli spostamenti a piedi (86,8%).
- L'analisi del grado di soddisfazione in merito ad alcuni specifici aspetti ha mostrato che l'84,5% ha dichiarato di essere "molto soddisfatto" dei "Musei". I giudizi positivi, intorno al 90% (aggregando i molto e abbastanza soddisfatti), anche per gli "Alberghi", "Ristorazione" e "Accoglienza". Più bassi i livelli di soddisfazione registrati in corrispondenza dei "Trasporti" e "Shopping". Queste voci hanno presentato elevate percentuali di "Non so" in quanto i rispondenti non sono stati in grado di fornire una valutazione.

## **I risultati**

### **Caratteristiche dei cittadini che hanno partecipato all'indagine**

Considerando i 1.783 questionari pervenuti, risulta che circa tre partecipanti su quattro sono stranieri, i rispondenti sono per il 24,5% italiani e per il restante 75,5% stranieri (nella precedente rilevazione la percentuale di italiani era pari al 21,8% quella di stranieri al 78,2%).

In generale il profilo che è emerso del visitatore che ha partecipato alla rilevazione è in linea con quanto descritto nella passata indagine: cittadino di età media, titolo di studio elevato e, a livello professionale, occupato, prevalentemente alle dipendenze.

Se nella rilevazione del 2015 il numero di uomini che ha compilato il questionario è risultato pressoché identico al numero di donne (49,5% rispetto al 50,5%) nella recente rilevazione è il genere maschile a essere più numeroso (53,3% in confronto al 46,7%), mostrando comunque percentuali non molto distanti tra loro al contrario di altre variabili più discriminanti come "l'età", il "titolo di studio" e "la condizione occupazionale".

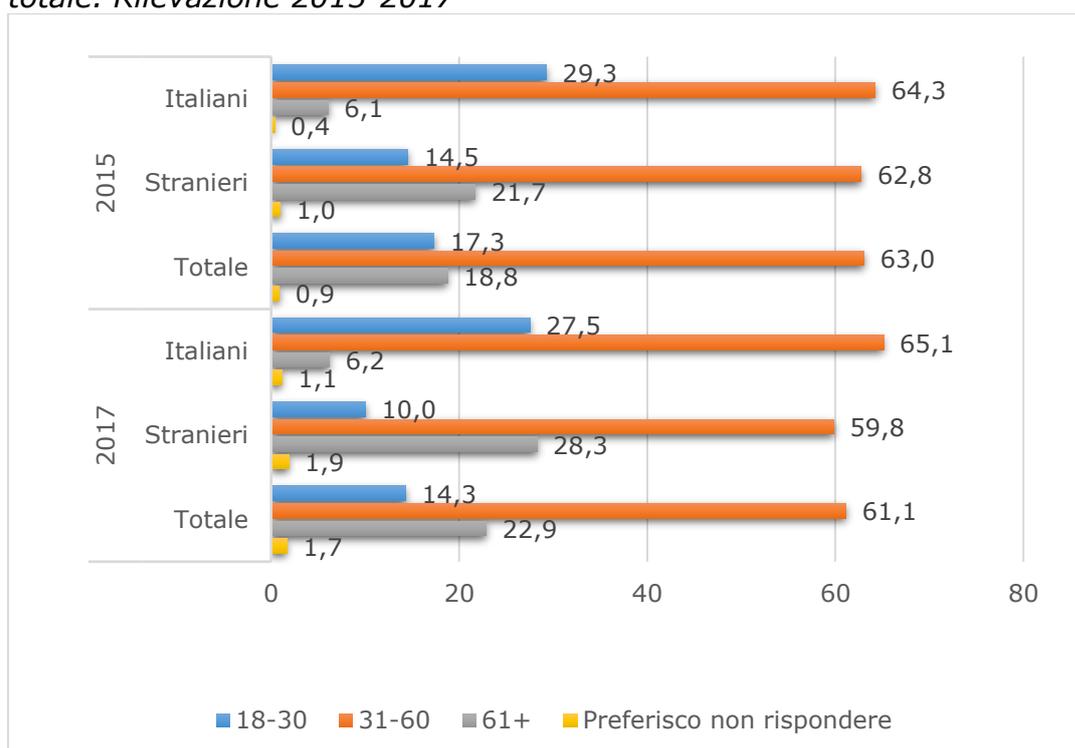
È essenzialmente la classe centrale dei "31-60 anni" ad aver aderito all'indagine, con il 61,1%, il 14,3% appartiene alla classe "18-30 anni" mentre il 22,9% alla classe "oltre 61 anni". Nel 2015 la distribuzione era risultata: il 63% nella classe "31-60 anni", il 17,3% nella fascia "18-30 anni" e il 18,8% nella fascia "oltre 61 anni".

L'età media dei partecipanti all'ultima indagine si attesta intorno ai 50 anni (48,7). Se si distinguono i rispondenti per genere, gli uomini superano la soglia dei 50 anni (50,2) mentre le donne risultano più giovani, intorno ai 47 anni (46,9).

Il grafico 1 distingue i risultati tra italiani e stranieri e li confronta con quanto emerso nella precedente indagine confermando lo stesso andamento. Anche nel 2017 la classe centrale è la più numerosa soprattutto per gli italiani dove la fascia di età "31-60" presenta la percentuale pari al 65,1%, quota che per gli stranieri è al 59,8%. Analizzando le altre classi di età, la fotografia è ben diversa. Gli italiani

hanno una percentuale maggiore tra i giovani e rappresentano il 27,5% (valore che tra i giovani stranieri è pari al 10%), gli stranieri risultano invece più numerosi nella classe matura dove rappresentano il 28,3%, valore che tra gli italiani arriva solo al 6,2%.

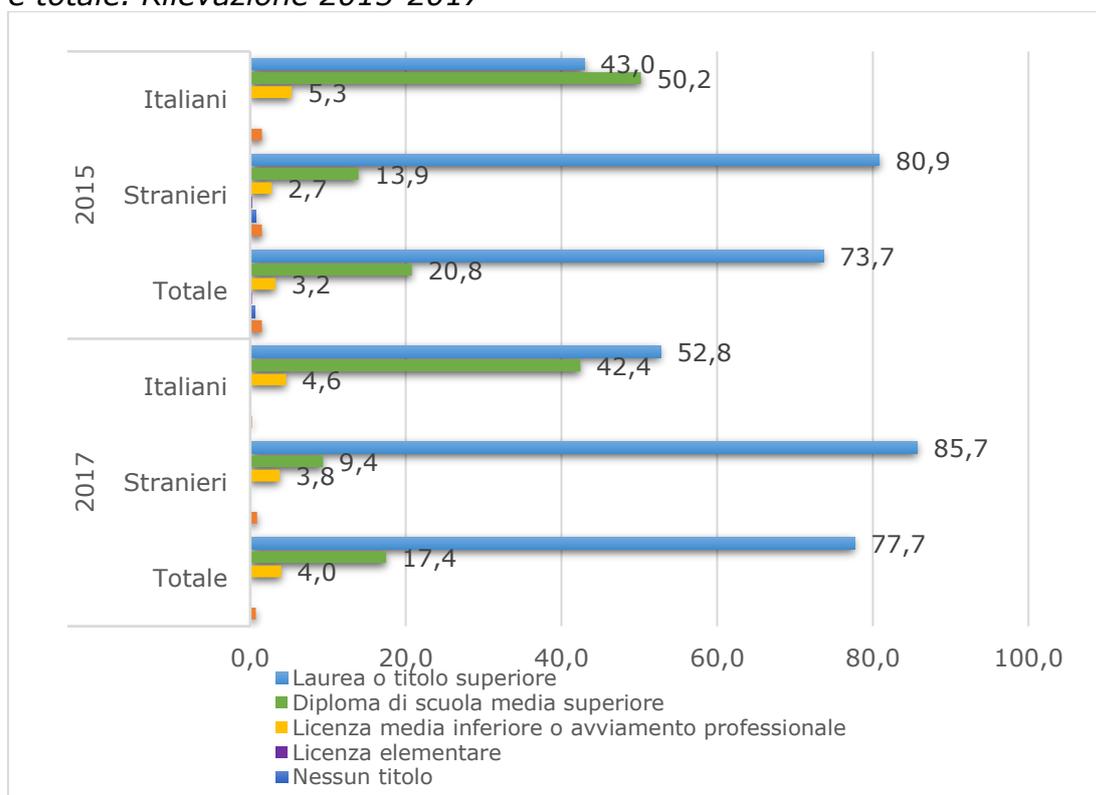
*Grafico 1. Distribuzione per classi di età. Confronto tra italiani, stranieri e totale. Rilevazione 2015-2017*



I partecipanti hanno un titolo di studio elevato. Oltre il 75% dichiara di possedere una "Laurea o titolo superiore", il 17,4% un "Diploma", mentre presentano valori molto più bassi i titoli di studio inferiori. Se nel caso degli stranieri la "Laurea o titolo superiore" è dichiarato dall' 85,7% dei rispondenti<sup>5</sup>, nel caso degli italiani la quota è pari al 52,8% e risulta consistente anche la numerosità dei diplomati pari al 42,4% (nel 2015 la percentuale di diplomati italiani (50,2%) è risultata superiore rispetto alla quota di laureati (43,0%), questo è l'unico aspetto che differisce confrontando gli andamenti delle due rilevazioni) (cfr. Grafico 2).

<sup>5</sup> La classificazione del livello d'istruzione all'estero è diversa rispetto a quella italiana.

Grafico 2. Distribuzione del titolo di studio. Confronto tra italiani, stranieri e totale. Rilevazione 2015-2017



Analizzando la condizione occupazionale, la categoria che emerge è quella degli "Occupati" con il 69,2% (70,1% nel 2015), al secondo posto sono presenti i "Pensionati" con il 15,9% (14,2% nel 2015). Tutte le altre classificazioni presentano valori ben inferiori. La distinzione tra italiani e stranieri conferma, in entrambi i casi, l'elevata percentuale di "Occupati" seguita dai "Pensionati" tra gli stranieri (19,5% nel 2017 e 16,4% nel 2015) e dagli "Studenti" tra gli italiani (10,3% nel 2017 e 13,7% nel 2015) (cfr. Tabella 1). Se si analizza il dettaglio dell'occupazione l'82,7% ha dichiarato di essere alle "Dipendenze"<sup>6</sup>, l'84,7% tra gli stranieri, il 77,3% tra gli italiani (cfr. Tabella 2).

<sup>6</sup> La classificazione della posizione professionale all'estero è diversa rispetto a quella italiana e non è confrontabile con la precedente rilevazione in cui era stata utilizzata una differente classificazione.

*Tabella 1. Distribuzione della condizione occupazionale. Confronto tra italiani, stranieri e totale. Rilevazione 2015-2017*

	2015			2017		
	Italiani	Stranieri	Totale	Italiani	Stranieri	Totale
Occupato/a	66,2	71,0	70,1	77,8	66,4	69,2
Disoccupato/a alla ricerca di occupazione	4,6	1,3	1,9	3,0	1,0	1,5
Casalingo/a	4,2	2,4	2,7	1,4	2,2	2,0
Studente/essa	13,7	4,9	6,5	10,3	2,4	4,4
Pensionato/a	4,9	16,4	14,2	4,8	19,5	15,9
Inabile al lavoro	0,0	0,1	0,1	0,0	0,1	0,1
Altra condizione	4,6	2,9	3,2	2,1	7,8	6,4
Preferisco non rispondere	1,9	1,0	1,2	0,7	0,4	0,4
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

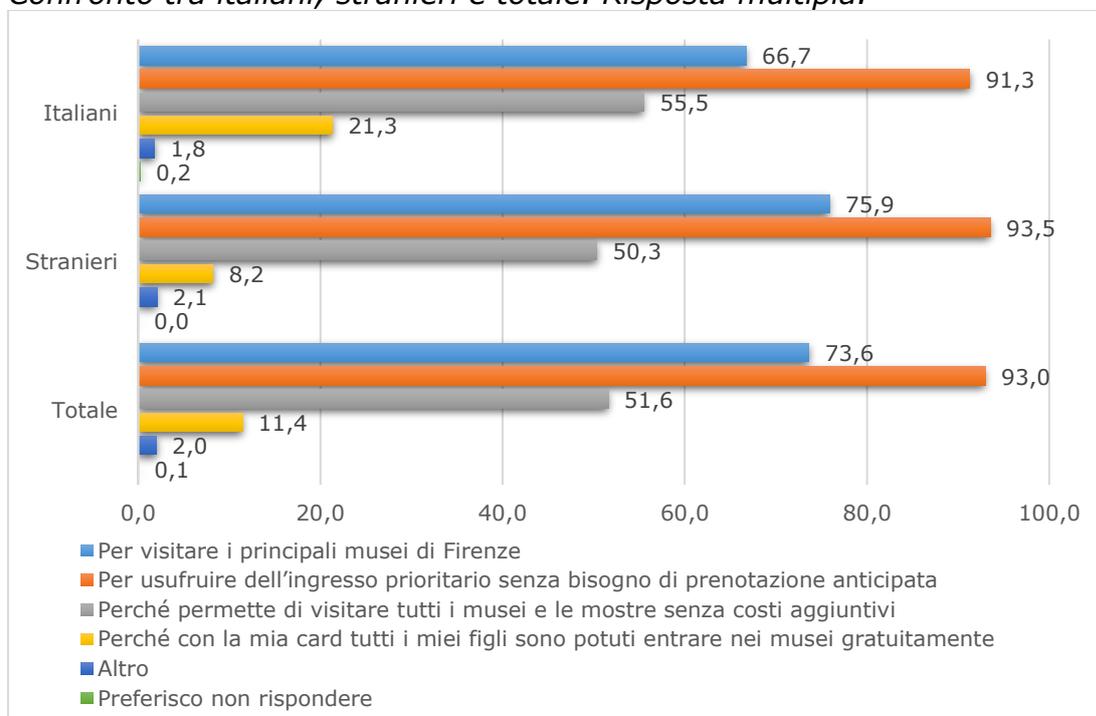
*Tabella 2. Distribuzione della professione. Confronto tra italiani, stranieri e totale.*

	Italiani	Stranieri	Totale
Alle dipendenze	77,3	84,7	82,7
Collaborazione coordinata e continuativa (con o senza progetto)	2,7	1,7	1,9
Autonomo	18,9	12,5	14,3
Preferisco non rispondere	1,2	1,1	1,1
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

## La Firenzecard e la Firenzecard+

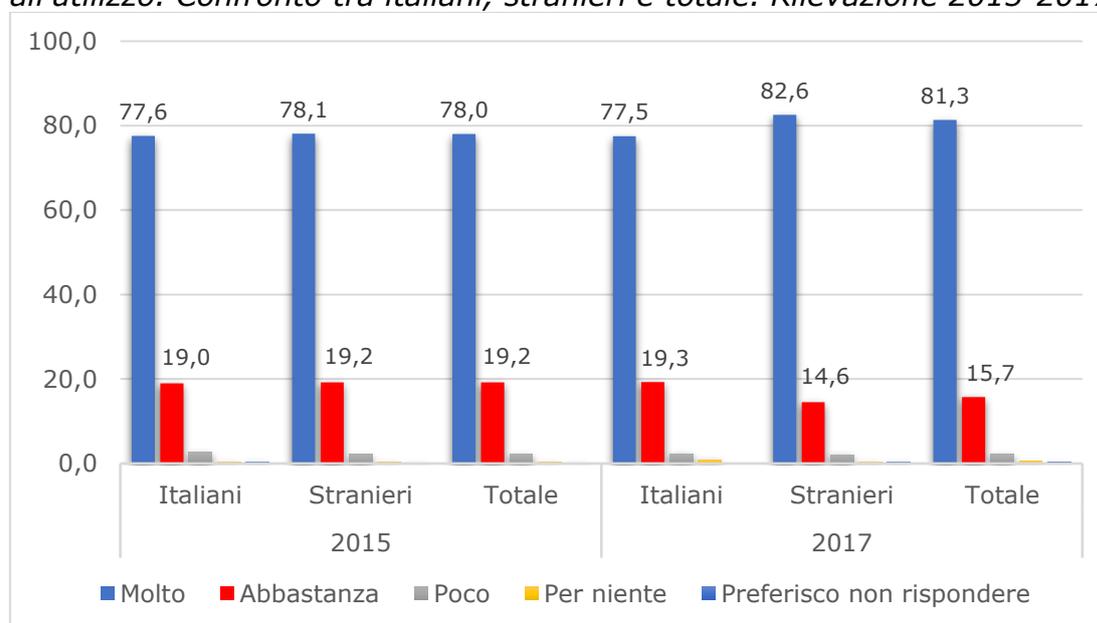
Ai clienti della Firenzecard sono stati richiesti i motivi dell'acquisto e più di nove visitatori su dieci hanno affermato "Per usufruire dell'ingresso prioritario senza bisogno di prenotazione anticipata". Elevate anche le percentuali legate alla "Visita dei principali Musei" (73,6% dei rispondenti), mentre circa un turista su due ha dichiarato "Perché permette di visitare tutti i musei e le mostre senza costi aggiuntivi". È pari all'11,4% la quota di rispondenti che hanno selezionato il poter far entrare i figli gratuitamente nei musei. L'analisi distinta tra italiani e stranieri non mostra particolari differenze, esclusi due aspetti, la quota di stranieri è maggiore rispetto a quella degli italiani per la visita ai principali musei (voce dichiarata dal 75,9% rispetto al 66,7%), mentre gli italiani presentano una percentuale maggiore legata alla possibilità di fare entrare i figli gratuitamente (opzione selezionata dal 21,3% degli italiani rispetto all'8,2% degli stranieri) (cfr. Grafico 3).

Grafico 3. Distribuzione dei motivi dell'acquisto della Firenzecard. Confronto tra italiani, stranieri e totale. Risposta multipla.



Anche nel 2017 quasi la totalità dei partecipanti all'indagine ha ritenuto utile l'acquisto della Firenzecard, oltre l'80% degli intervistati l'ha definita "Molto utile", l'82,6% tra gli stranieri e il 77,5% tra gli italiani, con un incremento di oltre 3 punti percentuali rispetto alla passata rilevazione. 15,7% la quota di chi sostiene che sia "Abbastanza utile", (14,6% tra gli stranieri e 19,3% tra gli italiani). Gli elevati valori descritti motivano l'alta percentuale, pari al 94,9% (95,2% nel 2015), di cittadini che consiglierebbero ad altri l'acquisto della Firenzecard (cfr. Grafico 4 e Tabella 3).

*Grafico 4. Distribuzione dei giudizi sull'utilità della Firenzecard rispetto all'utilizzo. Confronto tra italiani, stranieri e totale. Rilevazione 2015-2017*



*Tabella 3. Distribuzione della diffusione della Firenzecard (consiglierebbe ad altri l'acquisto). Confronto tra italiani, stranieri e totale. Rilevazione 2015-2017*

	2015			2017		
	Italiani	Stranieri	Totale	Italiani	Stranieri	Totale
Sì	96,2	94,9	95,2	95,0	94,9	94,9
No	2,3	2,1	2,2	2,5	1,9	2,0
Non so	1,5	2,9	2,7	2,3	3,1	2,9
Preferisco non rispondere	0,0	0,0	0,0	0,2	0,1	0,2
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Con l'aggiunta di 5 euro l'acquirente della Firenzecard avrebbe potuto comprare un'ulteriore carta chiamata Firenzecard+ per incrementare i servizi offerti.

Il 23,6% dei rispondenti asserisce di averla acquistata, "No" il 43,5% mentre il 32,6% afferma che "Non ne conoscevo l'esistenza". L'analisi distinta tra stranieri e italiani non presenta differenze. In entrambi i casi si attestano intorno al 23% coloro che hanno comprato la Firenzecard+, sale però al 35,3% la quota di stranieri che non ne conoscevano l'esistenza. Maggiori variazioni si presentano nell'analisi distinta per classi di età presente nella tabella 4. È la fascia matura ad apprezzare maggiormente l'opportunità della carta aggiuntiva. Un visitatore su quattro, appartenente alla classe oltre 61 anni, dichiara di averla comprata mentre, considerando i giovani "18-30", il rapporto è di circa un giovane su cinque. Gli acquirenti della classe intermedia "31-60" anni si attestano intorno al 23%.

*Tabella 4. Acquisto della Firenzecard+. Distribuzione distinta per fasce di età e totale.*

	18-30	31-60	61+	Totale
Sì	20,8	23,2	26,0	23,6
No	49,4	44,5	37,5	43,5
Non ne conoscevo l'esistenza	29,8	32,2	35,5	32,6
Preferisco non rispondere	0,0	0,1	1,0	0,3
Totale	100	100	100	100

Il motivo principale per il quale i cittadini hanno deciso di munirsi della Firenzecard+ è legato ai trasporti. Il 63,7% di chi ha acquistato la carta ha infatti dichiarato di aver usufruito dell'utilizzo gratuito per tre giorni dei trasporti pubblici cittadini (bus Ataf&Linea e tramvia), intorno al 40% coloro che si sono avvalsi dell'accesso gratuito alla rete Firenze WiFi e coloro che hanno utilizzato la guida esclusiva ai musei. Meno successo ha invece avuto il servizio legato alla possibilità delle offerte commerciali dedicate, poiché dichiara di averne fruito solo il 7,1% degli acquirenti della carta<sup>7</sup>.

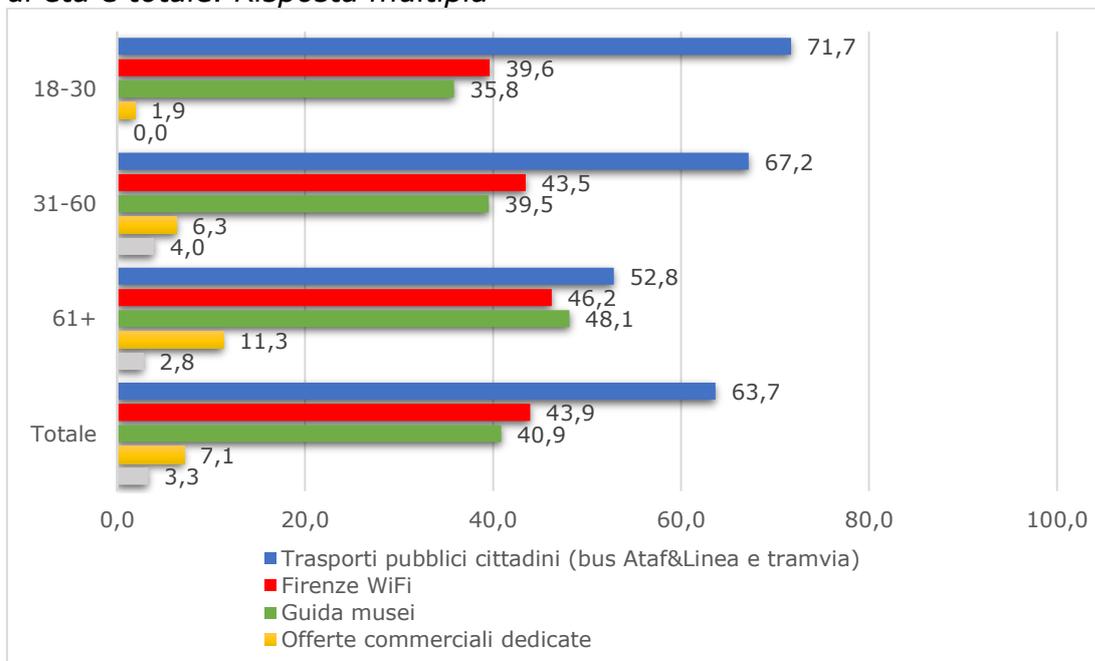
I grafici 5 e 6 descrivono i risultati dei servizi utilizzati della Firenzecard+ distinti per classi di età e tra turisti italiani e stranieri.

Il dato che emerge particolarmente è l'alta percentuale dei giovani "18-30" (71,7%) e degli italiani (87,1%) che dichiarano di aver utilizzato gratuitamente i trasporti pubblici. Tra le altre voci meno menzionate un

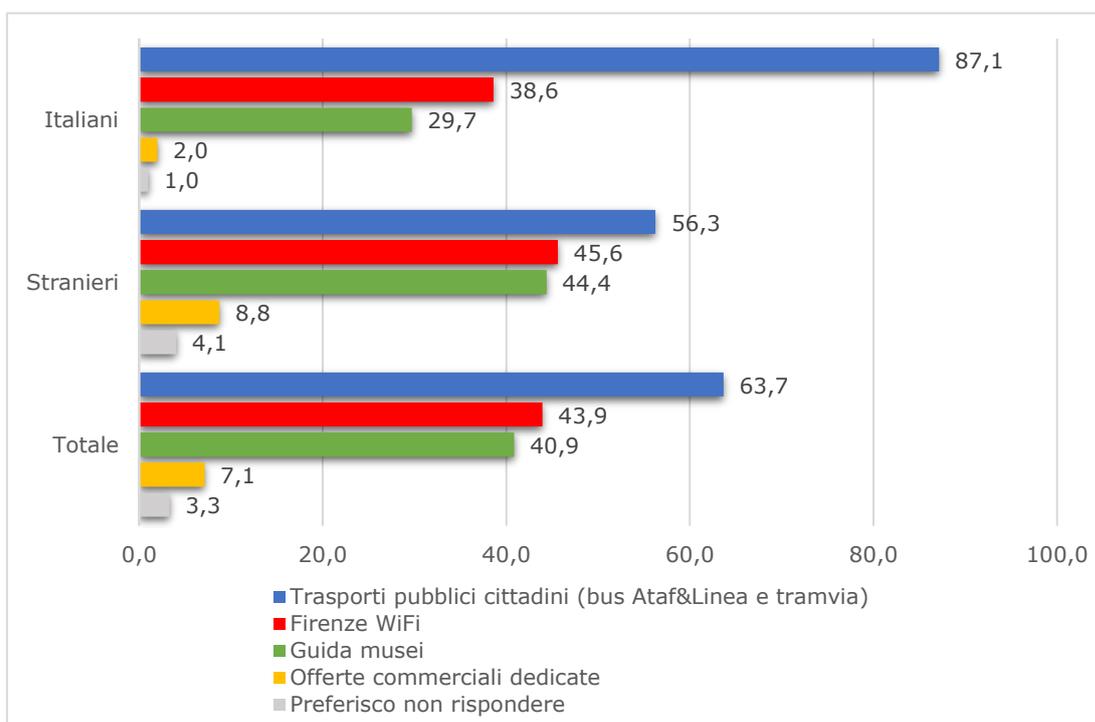
<sup>7</sup> La bassa numerosità registrata per questo servizio, non consente di approfondire i risultati legati alla domanda relativa a specificare la tipologia di offerta commerciale convenzionata utilizzata.

risultato da evidenziare è che la classe più matura e gli stranieri presentano quote maggiori di coloro che hanno usufruito della guida ai musei, rispettivamente il 48,1% e il 44,4%.

**Grafico 5. Distribuzione dei servizi della Firenzecard+. Confronto per classi di età e totale. Risposta multipla**



**Grafico 6. Distribuzione dei servizi della Firenzecard+. Confronto tra italiani, stranieri e totale. Risposta multipla**



Agli acquirenti della Firenzecard+ è stato chiesto un suggerimento sull'ampliamento dei servizi, indagando quali settori commerciali, attualmente non presenti tra i partner convenzionati, il turista avrebbe considerato interessanti. L'ambito maggiormente menzionato è rimasto attinente alla sfera dei trasporti, il 53,4% dei rispondenti ha infatti selezionato la voce "Taxi e servizi di trasporto (bus a due piani, bike sharing, car sharing...)", soprattutto tra gli italiani (61,4%) e nella fascia "31-60" anni (57,3%). Il 34,0% ha menzionato "Acquisti e Shopping" e l'8,1% "Sport e benessere". Intorno al 20% la quota di persone che hanno "Preferito non rispondere" (19,0%), pari al 21,9% tra gli stranieri e 27,4% tra le persone oltre 61 anni (cfr. Tabelle 5 e 6).

*Tabella 5. Nuovi settori commerciali proposti per la Firenzecard+. Distribuzione distinta tra italiani, stranieri e totale. Risposta multipla*

	Italiani	Stranieri	Totale
Acquisti/shopping	39,6	32,2	34,0
Sport e benessere	5,0	9,1	8,1
Taxi e servizi di trasporto (bus a due piani, bike sharing, car sharing,.. )	61,4	50,9	53,4
Altro	5,0	7,5	6,9
Preferisco non rispondere	9,9	21,9	19,0

*Tabella 6. Nuovi settori commerciali proposti per la Firenzecard+. Distribuzione distinta per classi di età e totale. Risposta multipla*

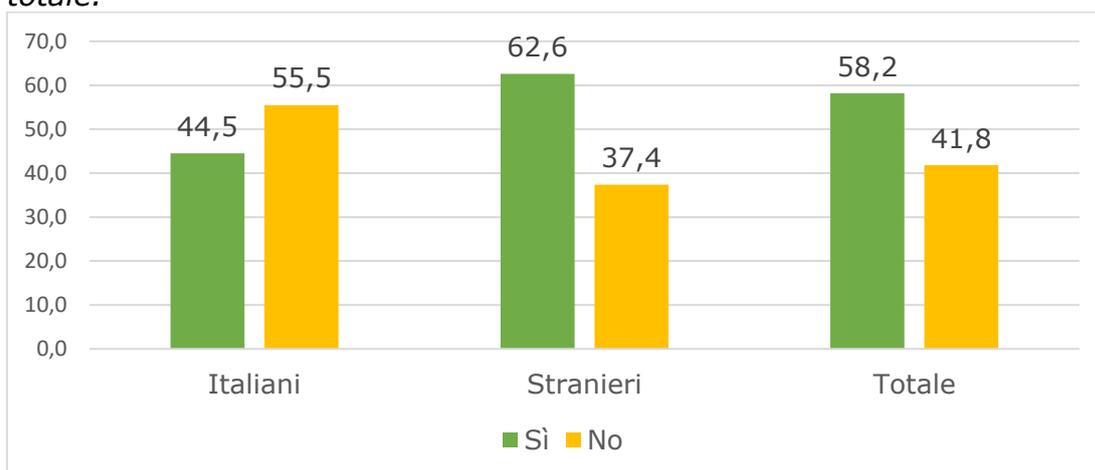
	18-30	31-60	61+	Totale
Acquisti/shopping	35,8	35,6	31,1	34,0
Sport e benessere	13,2	9,5	2,8	8,1
Taxi e servizi di trasporto (bus a due piani, bike sharing, car sharing,.. )	54,7	57,3	42,5	53,4
Altro	5,7	5,5	9,4	6,9
Preferisco non rispondere	11,3	17,4	27,4	19,0

## I turisti e la città di Firenze

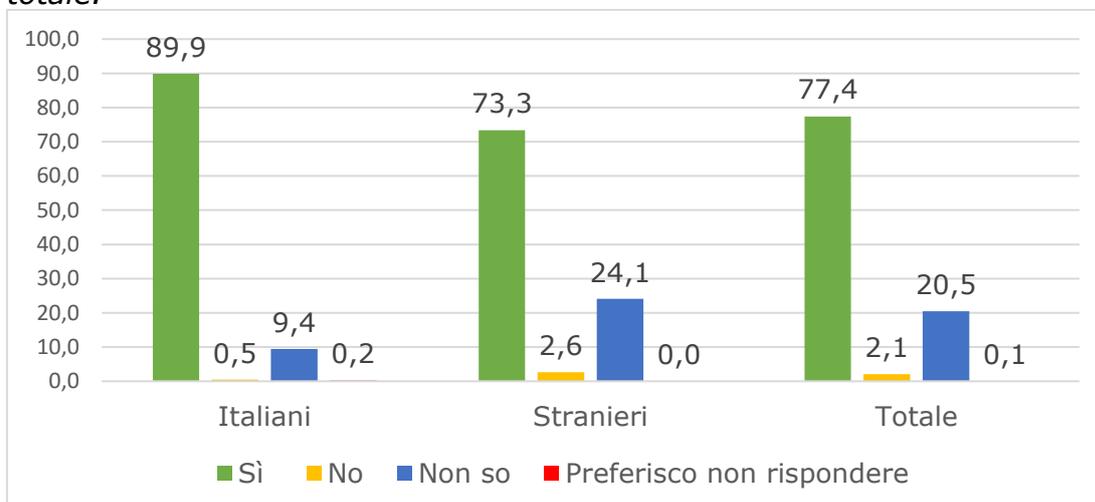
L'indagine condotta nei primi mesi del 2017 ha inserito una serie di nuove domande rispetto alla passata rilevazione con l'obiettivo di avere maggiori informazioni sui turisti, sui servizi da loro utilizzati e sul grado di soddisfazione in merito al soggiorno fiorentino.

Il 58,2% degli intervistati sono turisti giunti a Firenze per la prima volta, 62,6% la quota tra gli stranieri, mentre il 44,5% sono tra gli italiani (cfr. Grafico 7). In vista del futuro solo il 2,1% dei rispondenti esclude la possibilità di tornare a Firenze, il 77,4% afferma che tornerà e il 20,5% dichiara di non saperlo (cfr. Grafico 8).

*Grafico 7. Primo viaggio a Firenze. Distribuzione tra italiani, stranieri e totale.*



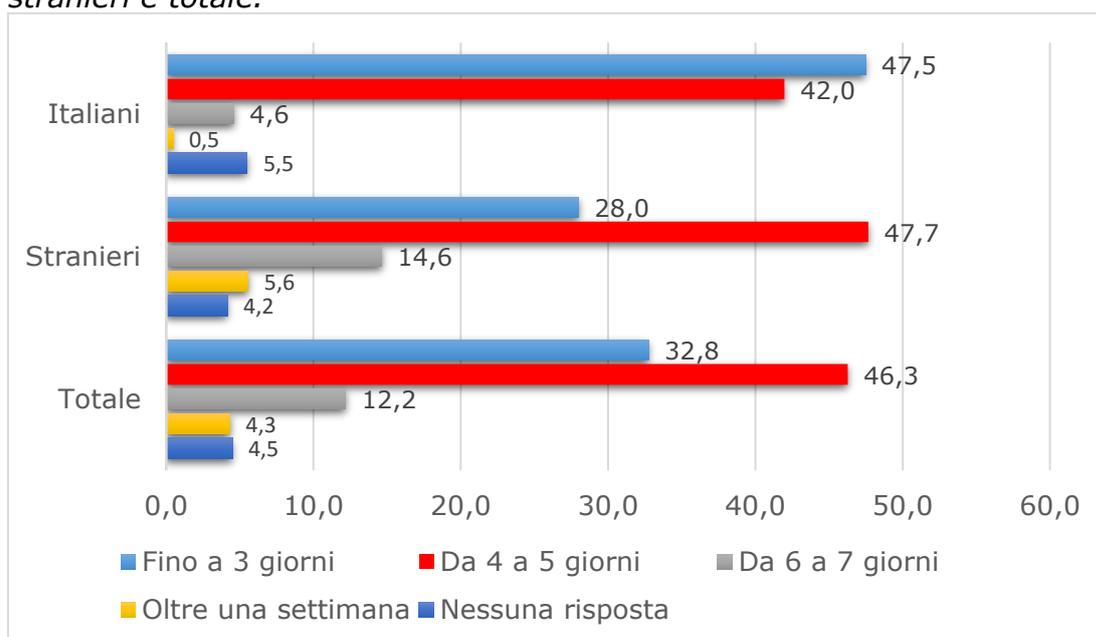
*Grafico 8. Ritorno in futuro a Firenze. Distribuzione tra italiani, stranieri e totale.*



Dall'analisi generale dei dati risulta che il nostro turista si trattiene a Firenze per 4/5 giorni, viene in compagnia del partner/coniuge, pernottata nel capoluogo e predilige gli spostamenti a piedi.

L'analisi dettagliata dei singoli aspetti mostra che il tempo di permanenza maggiormente menzionato corrisponde a "4 o 5 giorni"<sup>8</sup> (46,3%), resta meno di "3 giorni" il 32,8% dei rispondenti e da "6 a 7 giorni" il 12,2%. Sotto la soglia del 5% la percentuale di coloro che sostano più di una settimana. Il periodo è più lungo per gli stranieri, la quota di coloro che dichiarano di stare da 4 a 7 giorni è di oltre il 60% (62,3%, 47,7% tra "4 e 5 giorni" e "14,6% da "6 e 7 giorni"), quota che tra gli italiani è pari al 46,6% e risulta inferiore rispetto a chi afferma di stare meno di 3 giorni (47,5%), (tra gli stranieri la percentuale è del 28%) (cfr. Grafico 9).

*Grafico 9. Tempo di permanenza a Firenze. Distribuzione tra italiani, stranieri e totale.*



Il 68,3% dichiara di essere venuto a Firenze in compagnia del "Partner/coniuge", il 22,1% con i "Figli", il 13,9% con "Amici/colleghi", il 10,7% con "Altri membri della famiglia" e infine l'8,5% afferma di essere venuto da "Solo". L'analisi distinta per classi di età mostra come nella fascia "31-60" emerga la tipologia di un viaggio di tipo familiare, sale a quasi il

<sup>8</sup> In questa analisi occorre tener presente che la frequenza di giorni di permanenza a Firenze risultante è determinata dalla durata di validità della card. Il "campione" viene quindi preselezionato da questa caratteristica. Altre fonti indicano come la permanenza media dei turisti a Firenze sia inferiore.

70% la quota di persone di questa classe di età che dichiarano di aver fatto il viaggio con "Partner/coniuge" e al 31,4% quella di chi afferma la presenza di "Figli". Per le altre fasce di età la voce "Partner/coniuge" si conferma quella maggiormente menzionata dal 62,4% dei giovani "18-30" anni e dal 69,4% degli oltre 60 anni, come seconda opzione emerge "Amici/colleghi", con valori pari al 15,7% per i giovani e al 19,6% per la classe più matura (cfr. tabella 7).

*Tabella 7. Condivisione del viaggio. Distribuzione distinta per classi di età e totale. Risposta multipla*

	18-30	31-60	61+	Totale
Partner/coniuge	62,4	69,4	69,4	68,3
Amici/colleghi	15,7	11,2	19,6	13,9
Figli	0,4	31,4	11,5	22,1
Solo	9,4	8,2	9,1	8,5
Altri membri della famiglia	13,7	10,1	9,6	10,7
Preferisco non rispondere	0,0	0,1	0,0	0,1

L'organizzazione del viaggio è stata gestita personalmente dal turista per quasi un rispondente su due. La voce "Fai da te (guide turistiche, consiglio amici e parenti)" è stata dichiarata dal 48,8% dei partecipanti all'indagine, tra i giovani la percentuale è del 54,1%, scende al 48,3% nella classe media fino al 46,3% nella classe più matura. Un'elevata quota si registra anche in corrispondenza del viaggio organizzato tramite "Internet", mezzo dichiarato dal 43,9%, 45,5% nella fascia "31-60" e intorno al 40% per la classe "61+" (cfr. tabella 8).

*Tabella 8. Organizzazione del viaggio. Distribuzione distinta per classi di età e totale.*

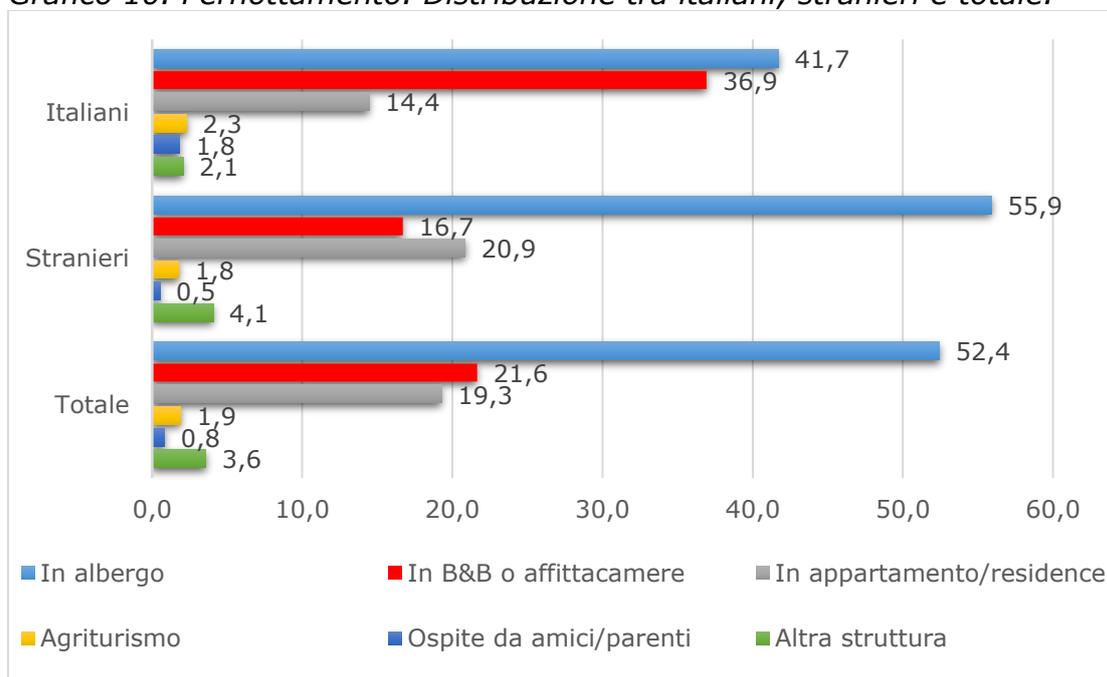
	18-30	31-60	61+	Totale
Fai da te (guide turistiche, consiglio amici e parenti)	54,1	48,3	46,3	48,8
Internet	42,4	45,5	40,7	43,9
Agenzia di viaggio	2,4	3,5	7,6	4,3
Pacchetto tour operator	0,0	0,6	3,2	1,1
Altro	1,2	2,0	2,2	1,9
Preferisco non rispondere	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Oltre 9 visitatori su 10 hanno dichiarato di aver pernottato direttamente nella "Città di Firenze". Le altre voci, "Comuni dell'area Metropolitana",

“Altro comune della Toscana” e “Altro” presentano percentuali sotto il 5%. Per questo aspetto non si evidenziano particolari differenze nell’analisi distinta tra italiani e stranieri e per fasce di età.

Risultati più variabili invece si osservano in corrispondenza dell’analisi sulle strutture in cui hanno pernottato i turisti. Più di un cittadino su due ha dichiarato di aver dormito “In albergo” (52,4%), “Il B&B o Affittacamere” è citato dal 21,6% e “In appartamento/residence” dal 19,3%. L’analisi distinta tra italiani e stranieri mostra meno di 5 punti percentuali tra gli italiani che dichiarano di aver pernottato “In albergo” (41,7%) e chi invece nel “B&B o affittacamere” (36,9%). Differenza più consistente considerando l’analisi dei soli turisti stranieri. Oltre il 55% dichiara di aver pernottato “In albergo” (55,9%) mentre la seconda opzione più citata è “In appartamento/residence” (20,9%). Pari invece al 16,7% coloro che dichiarano “B&B o affittacamere” (cfr. Grafico 10).

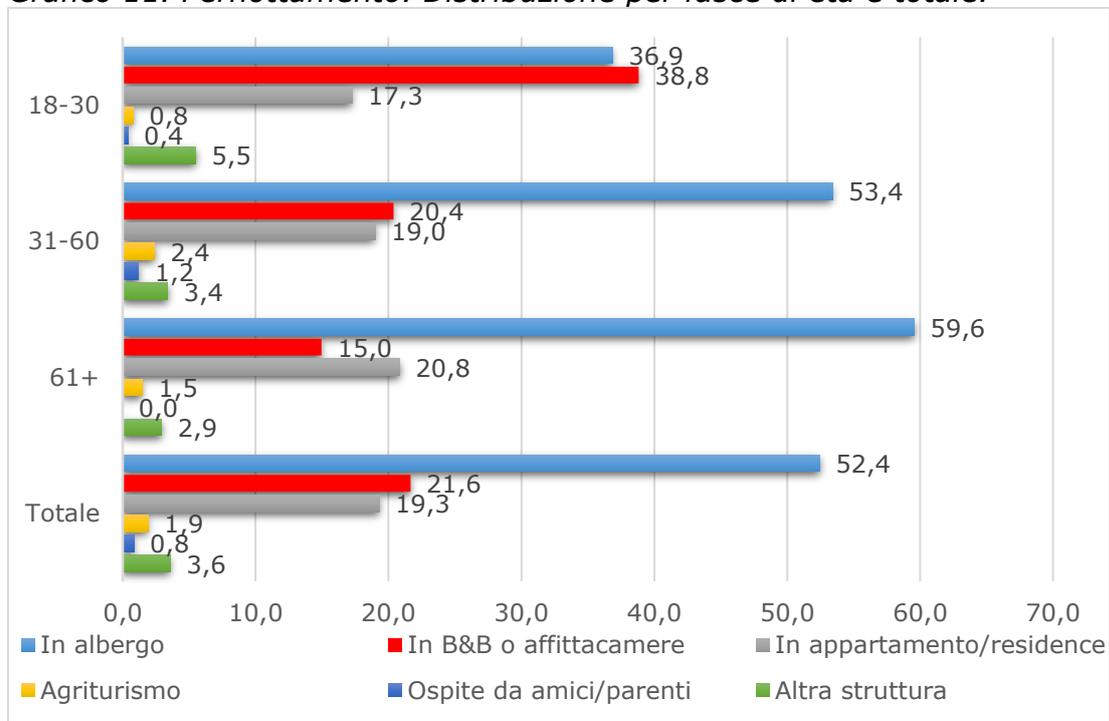
*Grafico 10. Pernottamento. Distribuzione tra italiani, stranieri e totale.*



Queste ultime strutture sono le maggiormente citate dai giovani (38,8%), mentre nelle altre classi è l’albergo quella più menzionata, rispettivamente dal 53,4% nella classe “30-60” e dal 59,6% nella classe “61+”. La fascia

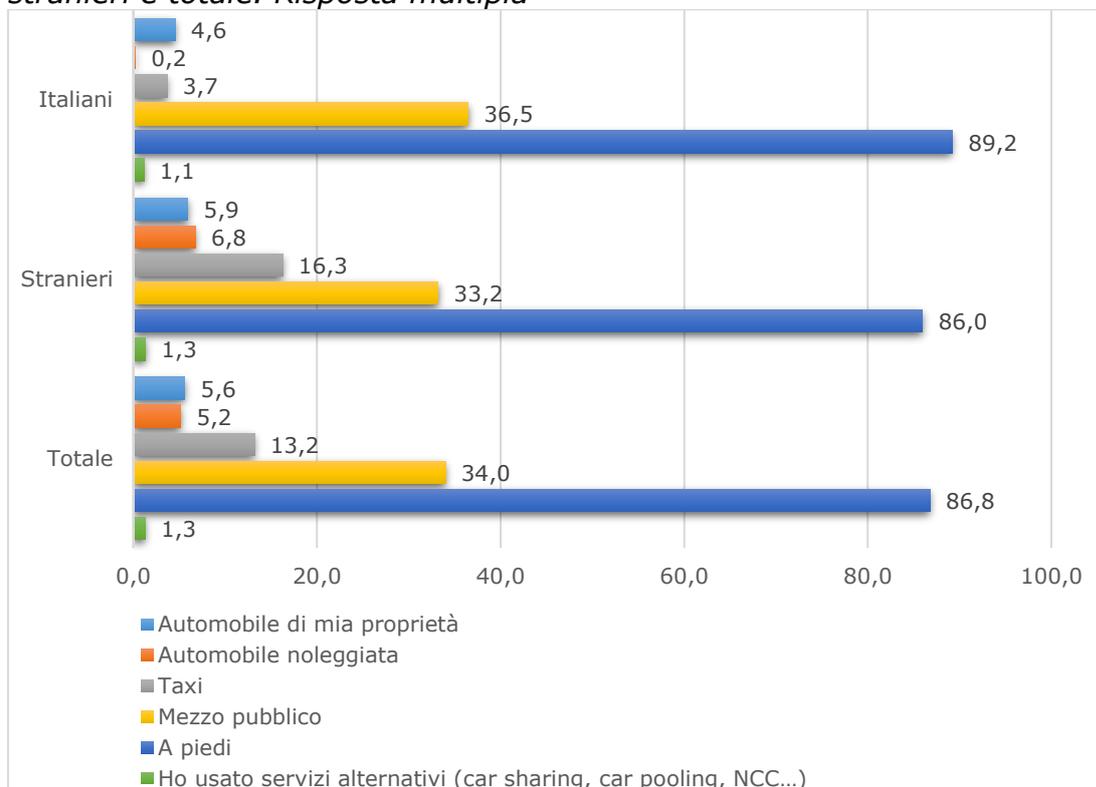
di età più matura predilige inoltre "l'Appartamento/residence" (20,8%) al "B&B o affittacamere" (15,0%) (cfr. Grafico 11).

Grafico 11. Pernottamento. Distribuzione per fasce di età e totale.



Quasi 9 rispondenti su 10 hanno affermato di essersi spostati in giro per la città "A piedi" (86,8%, 89,2% tra gli italiani e 86,0% tra gli stranieri), il 34,0% ha menzionato di aver utilizzato i "Mezzi pubblici" (36,5% tra gli italiani e 33,2% tra gli stranieri). Intorno al 13% coloro che hanno preso il "Taxi" prevalentemente scelto dagli stranieri più che dagli italiani (16,3% rispetto a 3,7%). Molto basse (1,3%) le percentuali di chi ha usato "Servizi alternativi" come car sharing, car pooling, NCC...(cfr. Grafico 12).

**Grafico 12. Mezzi di trasporto utilizzati. Distribuzione distinta tra italiani, stranieri e totale. Risposta multipla**



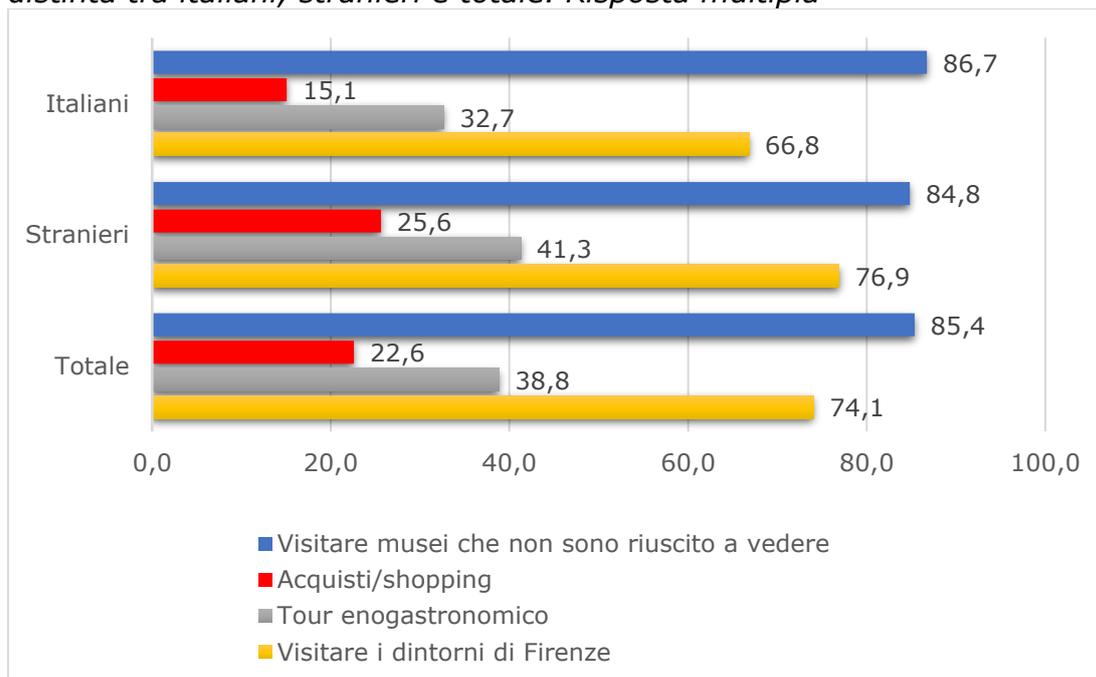
L'elevata percentuale di chi ha dichiarato di essersi spostato a piedi è confermata anche dalla domanda che rileva le attività svolte dai turisti oltre alla visita dei musei. Dichiarano di aver fatto "Passeggiate nel centro storico" e aver fatto "Passeggiate in parchi e giardini" rispettivamente il 95,4% e 61,4% dei turisti. Molto apprezzato il settore gastronomico, l'85,6% asserisce di aver fatto pranzi/cene ai ristoranti. Quasi un turista su due si è dedicato allo "Shopping/Acquisti" (47,2%), poco più del 10% chi invece ha selezionato la voce "Spettacoli/Divertimento" (11,2%). L'analisi distinta tra italiani e stranieri mostra che ciascuna attività ha registrato percentuali più elevate tra gli stranieri rispetto agli italiani (cfr. Tabella 9)

*Tabella 9. Attività svolte oltre alla visita dei musei. Distribuzione distinta tra italiani, stranieri e totale. Risposta multipla*

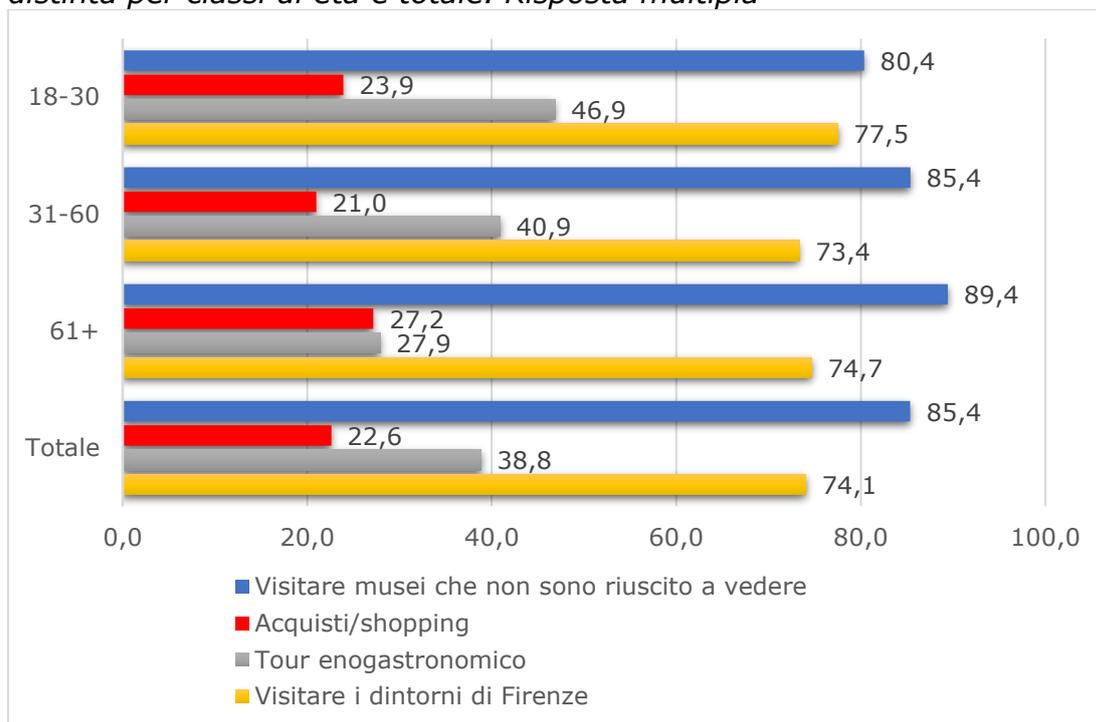
	Italiani	Stranieri	Totale
Passeggiate nel centro storico	94,0	95,8	95,4
Passeggiate in parchi e giardini	46,8	66,1	61,4
Acquisti/Shopping	36,2	50,8	47,2
Spettacoli/divertimento	5,0	13,2	11,2
Pranzi/cene in ristoranti	79,8	87,5	85,6
Altro	0,2	4,2	3,3
Preferisco non rispondere	0,5	0,1	0,2

Ai cittadini che hanno dichiarato che torneranno a Firenze è stato chiesto quali saranno le attività che vorrebbero fare nel nuovo viaggio. "Visitare musei che non sono riusciti a vedere" (85,4%, nella classe di età "61+" la percentuale più elevata dell'89,4%) e "Visitare i dintorni di Firenze" (74,1%, nella classe di età "18-30" la percentuale più elevata del 77,5% seguita dal 76,9% tra gli stranieri) le opzioni più menzionate. Intorno al 40% la quota di turisti che vorrebbe fare "Tour enogastronomici" soprattutto i giovani (46,9%) e intorno al 23% la quota di coloro che vorrebbero dedicarsi agli "Acquisti/shopping" (27,2% tra gli over 60 anni e 25,6% tra gli stranieri) (cfr. Grafici 13 e 14)

*Grafico 13. Attività da svolgere in un futuro viaggio a Firenze. Distribuzione distinta tra italiani, stranieri e totale. Risposta multipla*

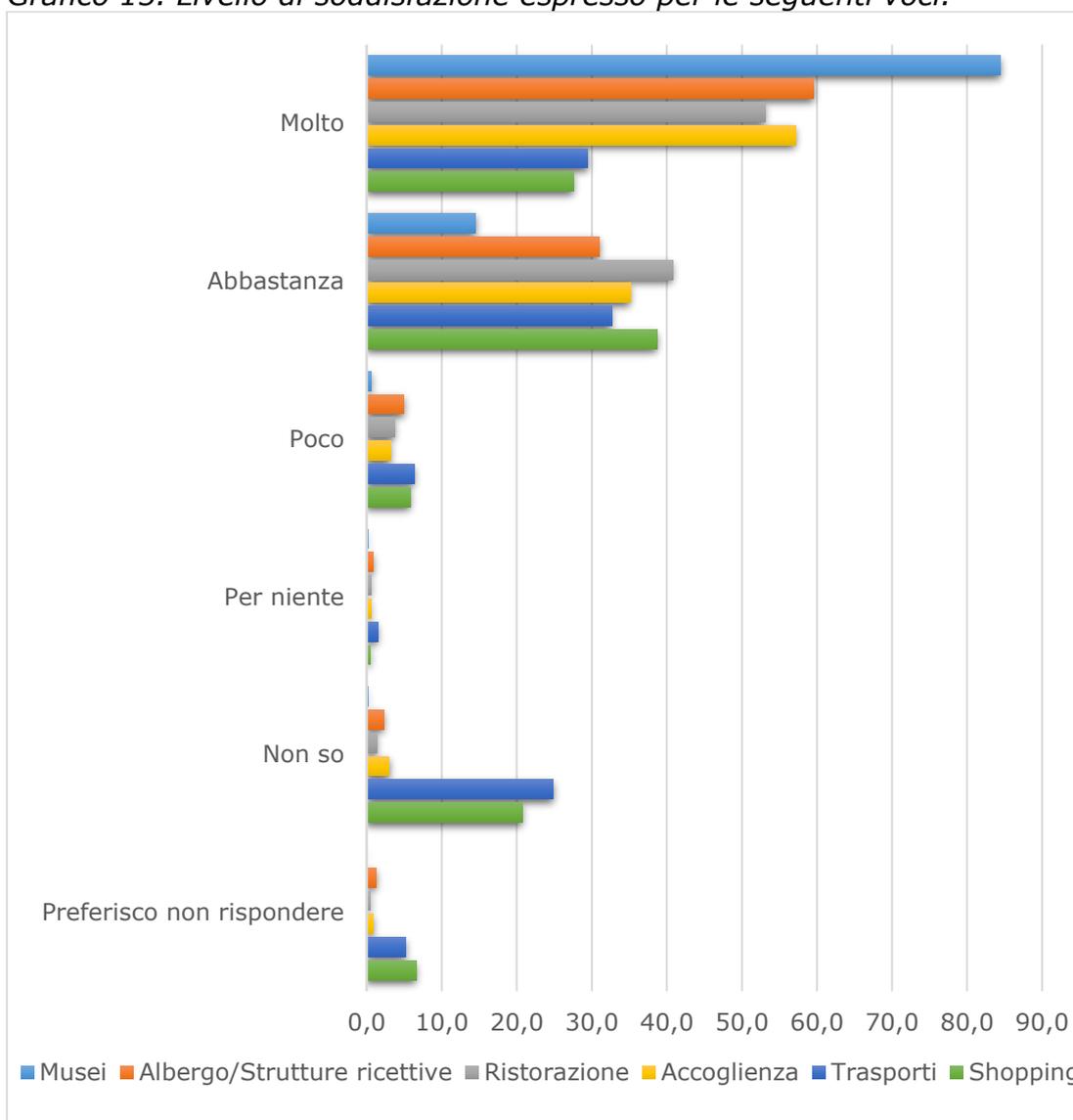


*Grafico 14. Attività da svolgere in un futuro viaggio a Firenze. Distribuzione distinta per classi di età e totale. Risposta multipla*



La domanda conclusiva del questionario ha riassunto gli aspetti finora analizzati rilevando il grado di soddisfazione dei turisti per le seguenti voci: "Musei", "Albergo/Strutture ricettive", "Ristorazione", "Accoglienza", "Trasporti" e "Shopping". Il grafico 15 mostra i risultati ottenuti considerando tutti i rispondenti. L'aspetto che rileva la maggior soddisfazione si registra in corrispondenza dei "Musei" dove l'84,5% dei turisti dichiara di essere "Molto soddisfatto". Tra il 50 e 60% i "Molto soddisfatti" per gli aspetti che riguardano gli alloggi, la ristorazione e l'accoglienza. Sotto la soglia del 30% i "Molto soddisfatti" per i "Trasporti" e lo "Shopping", aspetti che però vedono un'elevata quota di coloro che dichiarano "Non so" in quanto non in grado di esprimere un giudizio.

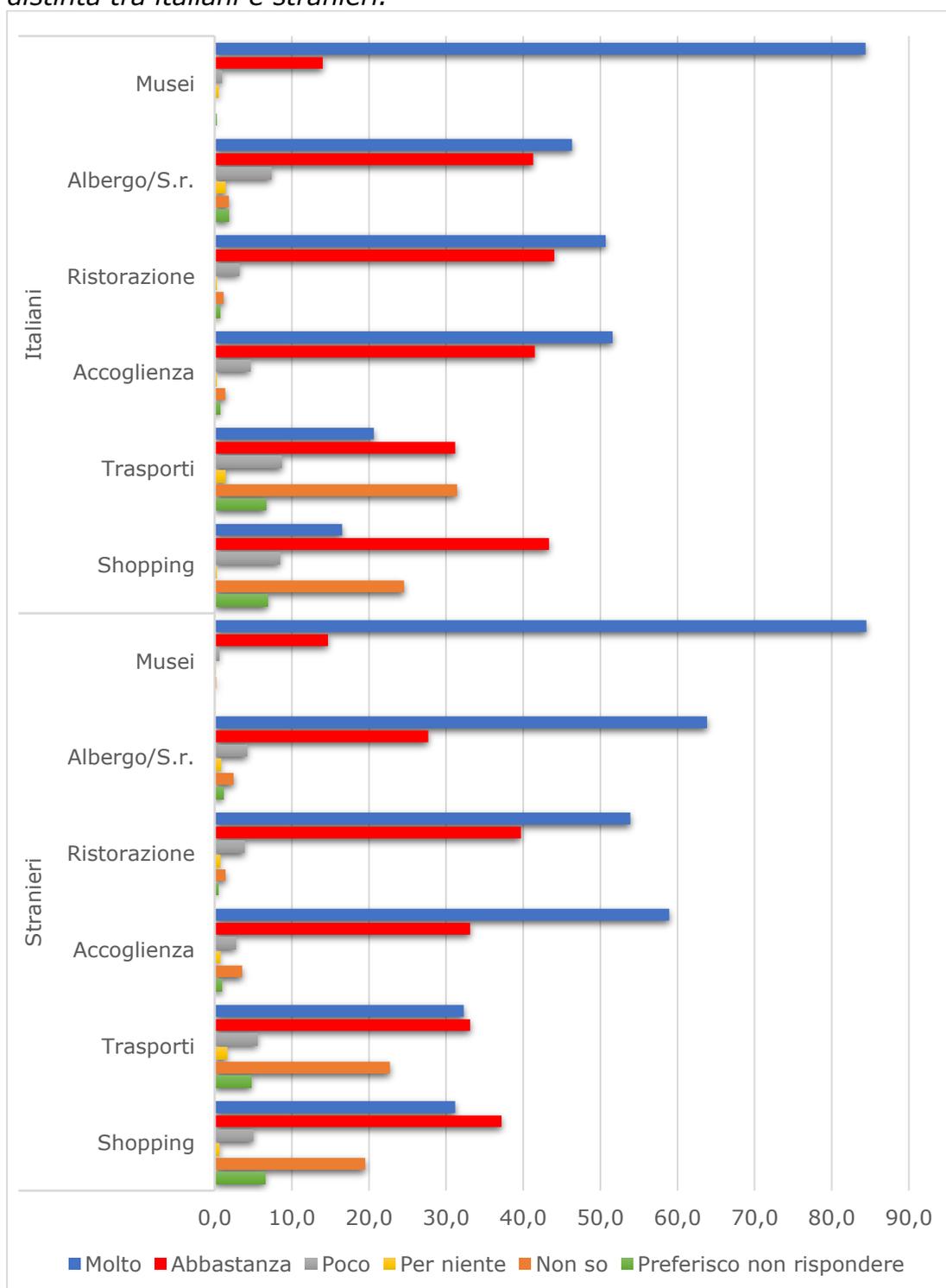
Grafico 15. Livello di soddisfazione espresso per le seguenti voci.



L'analisi distinta tra italiani e stranieri conferma il picco di soddisfazione dei visitatori dei "Musei" e conferma i giudizi positivi intorno al 90% (aggregando i molto e abbastanza soddisfatti), per gli "Alberghi", "Ristorazione" e "Accoglienza". Quello che emerge è però che se tra gli italiani la quota dei "Molto soddisfatti" non si allontana da coloro che si dichiarano "Abbastanza soddisfatti", nel caso degli stranieri il gap è ben più evidente, mostrando elevate percentuali di turisti stranieri positivamente soddisfatti, (63,8%, 53,9% e 58,9% le quote dei "Molto soddisfatti" per il pernottamento, la ristorazione e l'accoglienza rispetto al 46,3%, 50,7% e 51,6% registrato dagli italiani). I "Trasporti" e lo "Shopping" mostrano

valori più bassi legati alla più elevata percentuale di coloro che non hanno espresso una valutazione (cfr. Grafico 16).

*Grafico 16. Livello di soddisfazione espresso per le seguenti voci. Analisi distinta tra italiani e stranieri.*



## Appendice

### Questionario in italiano

**1. Quanto è durata la sua permanenza a Firenze?**

Numero di giorni \_\_\_\_\_

**2. Era la prima volta che veniva a Firenze?**

1. Sì
2. No
- 99 Preferisco non rispondere

**3. Con chi è venuto a Firenze? (risposta multipla)**

1. Partner/coniuge
2. Amici/colleghi
3. Figli
4. Solo
5. Altri membri della famiglia
- 99 Preferisco non rispondere

**4. Come ha organizzato il suo viaggio?**

1. Fai da te (guide turistiche, consiglio amici e parenti)
2. Internet
3. Agenzia di viaggio
4. Pacchetto tour operator
5. altro (*specificare*) \_\_\_\_\_
- 99 Preferisco non rispondere

**5. Pensa di tornare a Firenze in futuro?**

1. Sì
2. No
98. Non so
99. Preferisco non rispondere

**6. Cosa preferirebbe fare in un futuro nuovo viaggio a Firenze? (solo per chi ha risposto affermativamente) (risposta multipla)**

1. Visitare musei che non sono riuscito a vedere
2. Acquisti/shopping
3. Tour enogastronomico
4. Visitare i dintorni di Firenze
98. Non so
99. Preferisco non rispondere

**7. Quali sono i motivi per i quali ha comprato la Firenzecard? (risposta multipla)**

1. Per visitare i principali musei di Firenze
2. Per usufruire dell'ingresso prioritario senza bisogno di prenotazione anticipata
3. Perché permette di visitare tutti i musei e le mostre senza costi aggiuntivi
4. Perché con la mia card tutti i miei figli sono potuti entrare nei musei gratuitamente
5. Altro (*specificare*) \_\_\_\_\_
- 99 Preferisco non rispondere

**8. Rispetto all'utilizzo che ne ha fatto, quanto ritiene sia stato utile l'acquisto della Firenzecard?**

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per niente
99. Preferisco non rispondere

**9. Consiglierebbe ad altri l'acquisto della Firenzecard?**

1. Sì
2. No
98. Non so
99. Preferisco non rispondere

**10. Ha comprato anche la Firenzecard+?**

1. Sì
2. No
3. Non ne conoscevo l'esistenza
99. Preferisco non rispondere

**11. Quali servizi ha utilizzato?** (solo per chi ha acquistato la carta) (*risposta multipla*)

1. Trasporti pubblici cittadini (bus Ataf&Linea e tramvia)
2. Firenze WiFi
3. Guida musei
4. Offerte commerciali dedicate
99. Preferisco non rispondere

**12. Di quale tipologia di offerta commerciale convenzionata ha usufruito?** (*risposta multipla, solo per chi dichiara di aver usufruito delle offerte commerciali*)

1. Enogastronomia
2. Servizi turistici
3. Spettacolo e divertimento
99. Preferisco non rispondere

**13. Quali settori commerciali, attualmente non presenti tra i partner convenzionati, le sarebbero interessati?** (*risposta multipla*)

1. Acquisti/shopping
2. Sport e benessere
3. Taxi e servizi di trasporto (bus a due piani, bike sharing, car sharing,.. )
4. altro (specificare)\_\_\_\_\_
99. Preferisco non rispondere

**14. Durante il suo soggiorno a Firenze dove ha pernottato?**

1. Firenze città
2. Comuni dell'area metropolitana di Firenze
3. altro Toscana
4. altro (*specificare*)\_\_\_\_\_
99. Preferisco non rispondere

**15. In quale struttura ha pernottato durante il soggiorno?**

1. In albergo
2. In B&B o affittacamere
3. In appartamento/residence
4. Agriturismo
5. Ospite da amici/parenti

- 6. Altra struttura
- 99. Preferisco non rispondere

**16. Nel periodo di permanenza a Firenze quale mezzo ha utilizzato per spostarsi in città? (risposta multipla)**

- 1. Automobile di mia proprietà
- 2. Automobile noleggiata
- 3. Taxi
- 4. Mezzo pubblico
- 5. A piedi
- 6. Ho usato servizi alternativi (car sharing, car pooling, NCC...)
- 99. Preferisco non rispondere

**17. Nel suo periodo di permanenza a Firenze quali altre attività, oltre alla visita dei musei, ha svolto? (risposta multipla)**

- 1. Passeggiate nel centro storico
- 2. Passeggiate in parchi e giardini
- 3. Acquisti/Shopping
- 4. Spettacoli/divertimento
- 5. Pranzi/cene in ristoranti
- 6. altro (specificare) \_\_\_\_\_
- 99. Preferisco non rispondere

**18. Per ciascuna delle seguenti voci ci può indicare il suo grado di soddisfazione (1 – molto, 2 – abbastanza, 3 – poco, 4 – per nulla, 98 non so, 99 preferisco non rispondere)?**

	Grado soddisfazione
Musei	
Albergo/ struttura ricettiva	
Ristorazione	
Accoglienza	
Trasporti	
Shopping	

**Informazioni anagrafiche**

**19. Genere**

- 1. M
- 2. F

**20. Anno di nascita:**

\_\_\_\_\_

99. Preferisco non rispondere

**21. Titolo di studio**

- 1. Laurea
- 2. Diploma di scuola media superiore
- 3. Licenza media inferiore o di avviamento professionale
- 4. Licenza elementare
- 5. Nessun titolo
- 99. Preferisco non rispondere

## 22. Condizione occupazionale

- 1 Occupato
- 2 Disoccupato alla ricerca di nuova occupazione
- 3 Casalinga/o
- 4 Studente
- 5 Ritirato/a dal lavoro
- 6 Inabile al lavoro
- 7 Altra condizione
- 99 Preferisco non rispondere

## 23. Posizione nella professione (solo per chi ha risposto occupato)

- 1 Alle dipendenze
- 2 Collaborazione coordinata e continuativa, lavoro a progetto o prestazione d'opera occasionale
- 3 Autonomo
- 99 Preferisco non rispondere

## Questionario in inglese

### 1. How many days did you spend in Florence?

Number of days \_\_\_\_\_

### 2. Was this your first visit to Florence?

- 1 Yes
- 2 No
99. I prefer not to answer

### 3. Who was accompanying you in Florence? (check one or more than one if you need)

- 1 Partner/spouse
- 2 Friends/co-workers
- 3 Children
- 4 No one
- 5 Other family members
99. I prefer not to answer

### 4. How did you organize your travel?

1. Solo (travel guidebooks, tips from friends and relatives)
2. Internet
3. Travel agency
4. Tour operator. It was part of the travel package
5. Other (*what*) \_\_\_\_\_
99. I prefer not to answer

### 5. Do you plan to return to Florence?

1. Yes
2. No
98. I don't know
99. I prefer not to answer

### 6. What would you prefer to do in a new future trip to Florence? (only if you answered "yes" to question 5) (check one or more than one if you need)

1. Visit the museums that I was not able to see
2. Purchases/shopping
3. Wine and food Tour

- 4. Visit Florence surroundings
- 98. I don't know
- 99. I prefer not to answer

**7. Why did you buy Firenzecard? (check one or more than one if you need)**

- 1. To visit the main museums of Florence
- 2. To enjoy the priority access with no need to make reservations in advance
- 3. To visit all the museums and exhibitions without extra charge
- 4. Because my children were able to enjoy free admission to museums
- 5. Other (*what*) \_\_\_\_\_
- 99. I prefer not to answer

**8. Regarding how much you use it , how useful do you think the purchase of Firenzecard is?**

- 1. Very useful
- 2. Somewhat useful
- 3. Not very useful
- 4. Not at all useful
- 99. I prefer not to answer

**9. Would you recommend the purchase of Firenzecard to others?**

- 1. Yes
- 2. No
- 98. I don't know
- 99. I prefer not to answer

**10. Did you buy also Firenzecard+?**

- 1. Yes
- 2. No
- 3. I didn't know it existed
- 99. I prefer not to answer

**11. Which services did you use? (only if you purchased the card) (check one or more than one if you need)**

- 1. City public transportation (buses Ataf&Linea and tram)
- 2. Firenze WiFi
- 3. Museum Guidebook
- 4. Special discounts and offers
- 99. I prefer not to answer

**12. What kind of special discounts and offers did you enjoy? (check one or more than one if you need, only if you answered that you enjoyed special discounts and offers)**

- 1. Food and drink
- 2. Tourist services
- 3. Entertainment and fun
- 99. I prefer not to answer

**13. What kind of special discounts and offers, which are not available now, would you like to have? (check one or more than one if you need)**

- 1. Purchases/shopping
- 2. Sport and wellness
- 3. Taxi and transport services (double-decker buses, bike sharing, car sharing.. )

- 4. Other (*what*) \_\_\_\_\_
- 99. I prefer not to answer

**14. Where did you stay during your vacation in Florence?**

- 1. Florence (city)
- 2. Towns of the Florence surroundings
- 3. Other (somewhere else in Tuscany)
- 4. Other (*what*) \_\_\_\_\_
- 99. I prefer not to answer

**15. In what kind of accommodation did you stay?**

- 1. Hotel
- 2. B&B or Guesthouse
- 3. Apartment/residence
- 4. Agriturismo
- 5. Friends/Family
- 6. Other
- 99. I prefer not to answer

**16. What means of transportation did you use during your stay in Florence?**

- 1. Own car
- 2. Rental car
- 3. Taxi
- 4. Public transportation
- 5. Walking
- 6. Other services (car sharing, carpooling, NCC...)
- 99. I prefer not to answer

**17. What did you do, in addition to visiting the museums, during your stay in Florence? (check one or more than one if you need)**

- 1. Walk through the historic center
- 2. Walk through parks and gardens
- 3. Purchases/Shopping
- 4. Entertainment/fun
- 5. Lunches/Dinners in restaurants
- 6. Other (*what*) \_\_\_\_\_
- 99. I prefer not to answer

**18. Please indicate your grade of satisfaction for each of the following items (1 – very satisfied, 2 – somewhat satisfied, 3 – not very satisfied, 4 – not at all satisfied, 98 I don't know, 99 I prefer not to answer)?**

	Grade of satisfaction
Museums	
Hotel/ Accommodation	
Restaurants, Café, bars	
Welcome	
Transport	
Shopping	

## Demographic Characteristics

### Gender

1. Male
2. Female

### Year of birth:

99. I prefer not to answer

### What was the last school you have completed?

- 1 University
- 2 High school
- 3 Middle school
- 4 Elementary school
- 5 No qualification
- 99 I prefer not to answer

### What is your employment status?

- 1 Employed
- 2 Unemployed looking for a new job
- 3 Housewife/househusband
- 4 Student
- 5 Retired
- 6 Unable to work
- 7 Other status
- 99 I prefer not to answer

### Professional status *(only if you answered "employed")*

- 1 Employee
- 2 Coordinated and continuous collaboration, project work, occasional work
- 3 Autonomous worker/Self-employed worker
- 99 I prefer not to answer

## Questionario in francese

### 1. Combien de temps a duré votre séjour à Florence ?

Nombre des jours \_\_\_\_\_

### 2. Est-ce la première fois que vous venez à Florence?

- 1 Oui
- 2 Non
99. Je préfère ne pas répondre

### 3. Avec qui êtes- vous venu à Florence... ? *(question à choix multiples)*

- 1 En couple
- 2 Avec des amis/collègues
- 3 Avec vos enfants
- 4 Seul
- 5 Autres membres de la famille

99. Je préfère ne pas répondre

**4. Comment avez-vous organisé votre voyage?**

1. Vous-même (guides de voyage, conseils de vos amis et famille)
  2. Internet
  3. Agences de voyage
  4. Tour opérateur
  5. Autres (*précisez*) \_\_\_\_\_
99. Je préfère ne pas répondre

**5. Pensez-vous retourner un jour à Florence?**

1. Oui
  2. Non
98. Je ne sais pas  
99. Je préfère ne pas répondre

**6. Que préféreriez-vous faire lors d'un nouveau voyage à Florence?**  
(seulement pour ceux qui ont répondu "oui") (*question à choix multiples*)

1. Visiter les musées qui je n'ai pas pu voir
  2. Achats/shopping
  3. Découverte des spécialités culinaires et des vins
  4. Visiter les environs de Florence
98. Je ne sais pas  
99. Je préfère ne pas répondre

**7. Pour quelles raisons avez-vous acheté Firenzecard?** (*question à choix multiples*)

1. Pour visiter les principaux musées de Florence
  2. Pour profiter de l'entrée prioritaire sans la nécessité de réserver à l'avance
  3. Parce qu' elle vous permet de visiter tous les musées et les expositions sans coûts supplémentaires
  4. Parce qu' avec ma carte tous mes enfants ont pu entrer gratuitement dans les musées
  5. Autres (*précisez*) \_\_\_\_\_
99. Je préfère ne pas répondre

**8. Par rapport à l'utilisation que vous avez fait de Firenzecard, retenez-vous utile l'achat de la Firenzecard?**

1. Beaucoup
  2. Assez
  3. Peu
  4. Pas de tout
99. Je préfère ne pas répondre

**9. Conseilleriez-vous l'achat de Firenzecard à d' autres?**

1. Oui
  2. Non
98. Je ne sais pas  
99. Je préfère ne pas répondre

**10. Vous aussi avez acheté Firenzecard+?**

1. Oui
  2. Non
  3. Je ne connais pas cette carte
99. Je préfère ne pas répondre

**11. Quels services avez-vous utilisé?**

(seulement pour ceux qui ont acheté la carte) (*question à choix multiples*)

1. Transports en commun de la ville (bus Ataf&Linea et tram)
2. Firenze WiFi
3. Guide des musées
4. Offres commerciales dédiées
99. Je préfère ne pas répondre

**12. Quel type d'offre commerciale dédié avez-vous utilisé?** (*question à choix multiples, seulement pour ceux qui répondent qu'ils ont profité des offres commerciales*)

1. Gastronomie et vin
2. Services touristiques
3. Spectacle et amusement
99. Je préfère ne pas répondre

**13. Quel type des offres commerciales actuellement non disponibles, auraient pu vous intéressés?** (*question à choix multiples*)

1. Achats/shopping
2. Activités sportives et bien-être
3. Services de taxi et des transports (bus à deux étages, bike-sharing, car-sharing,.. )
4. Autres (*précisez*) \_\_\_\_\_
99. Je préfère ne pas répondre

**14. Où étiez-vous logé durant votre séjour à Florence?**

1. Dans le centre-ville de Florence
2. Municipalités de la ville métropolitaine de Florence
3. Autres (Toscane)
4. Autres (*précisez*) \_\_\_\_\_
99. Je préfère ne pas répondre

**15. Quel hébergement avez-vous utilisé durant votre séjour?**

1. Hôtel
2. Chambre d'hôte ou chambre à louer
3. Location saisonnière /Résidence
4. Gîte rural
5. Hôte des amis/parents
6. Autre hébergement
99. Je préfère ne pas répondre

**16. Quel moyen de transport avez-vous utilisé pendant votre séjour à Florence?**(*question à choix multiples*)

1. Voiture personnelle
2. Voiture de location
3. Taxi
4. Transport en commun
5. A piéd
6. Services alternatifs (car sharing, car pooling, NCC...)
99. Je préfère ne pas répondre

**17. Quelles autres activités avez-vous fait, en plus de visiter les musées, pendant votre séjour à Florence?**(*question à choix multiples*)

1. Promenades dans le centre historique
2. Promenades dans parcs et jardins
3. Achats/shopping

- 4. Spectacles/Amusement
- 5. Déjeuners/Dîners aux restaurants
- 6. *Autres (précisez)* \_\_\_\_\_
- 99. Je préfère ne pas répondre

**18. Pour chaque point suivant, pouvez-vous nous indiquer votre niveau de satisfaction ? (1-Tout à fait satisfait, 2-Plutôt satisfait, 3-Peu satisfait, 4-Pas du tout satisfait, 98 Je ne sais pas, 99 Je préfère ne pas répondre)?**

	Niveau d'appréciation
Musées	
Hôtel/ Hébergement	
Restaurants	
Accueil	
Transports	
Shopping	

### **Quelques informations sur vous**

**Quel est votre sexe?**

- 1. M
- 2. F

**Année de naissance :**

\_\_\_\_\_  
99. Je préfère ne pas répondre

**Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez complété?**

- 1 Universitaire
- 2 Collégial/formation technique
- 3 Secondaire/formation professionnelle
- 4 Primaire
- 5 Aucun
- 99 Je préfère ne pas répondre

**Quelle est votre catégorie socio-professionnelle?**

- 1 Employé
- 2 Sans emploi en recherche d'emploi
- 3 Au foyer
- 4 Étudiant
- 5 Retraité
- 6 Incapable de travailler
- 7 Autre
- 99 Je préfère ne pas répondre

**Quel statut professionnel avez-vous? (seulement si vous avez répondu 'employé')**

- 1 Salarié
- 2 Collaborateur Coordonné et Continu, Collaborateur à projet, travail intérimaire
- 3 Autonome
- 99 Je préfère ne pas répondre

## Risultati – Frequenze delle risposte

### **1) Quanto è durata la sua permanenza a Firenze?**

	Numerosità campionaria	%
Fino a 3 giorni	584	32,8
Da 4 a 5 giorni	825	46,3
Da 6 a 7 giorni	217	12,2
Oltre una settimana	77	4,3
Nessuna risposta	80	4,5
<b>Totale</b>	<b>1.783</b>	<b>100,0</b>

### **2) Era la prima volta che veniva a Firenze?**

	Numerosità campionaria	%
Sì	1.037	58,2
No	746	41,8
Preferisco non rispondere	0	0,0
<b>Totale</b>	<b>1.783</b>	<b>100,0</b>

### **3) Con chi è venuto a Firenze? (risposta multipla)**

	Numerosità campionaria	%
Partner/coniuge	1.218	68,3
Amici/collegli	248	13,9
Figli	394	22,1
Solo	152	8,5
Altri membri della famiglia	190	10,7
Preferisco non rispondere	1	0,1
<b>Totale</b>	<b>1.783</b>	

### **4) Come ha organizzato il suo viaggio?**

	Numerosità campionaria	%
Fai da te (guide turistiche, consiglio amici e parenti)	870	48,8
Internet	783	43,9
Agenzia di viaggio	76	4,3
Pacchetto tour operator	20	1,1
Altro	34	1,9
Preferisco non rispondere	0	0,0
<b>Totale</b>	<b>1.783</b>	<b>100,0</b>

**5) Pensa di tornare in futuro a Firenze?**

	Numerosità campionaria	%
Sì	1.380	77,4
No	37	2,1
Non so	365	20,5
Preferisco non rispondere	1	0,1
Totale	1.783	100,0

**6) Cosa preferirebbe fare in un futuro nuovo viaggio a Firenze? (solo per chi ha risposto affermativamente) (risposta multipla)**

	Numerosità campionaria	%
Visitare musei che non sono riuscito a vedere	1.178	85,4
Acquisti/shopping	312	22,6
Tour enogastronomico	536	38,8
Visitare i dintorni di Firenze	1.022	74,1
Non so	30	2,2
Preferisco non rispondere	4	0,3
Totale	1.380	

**7) Quali sono i motivi per i quali ha comprato la Firenzecard? (risposta multipla)**

	Numerosità campionaria	%
Per visitare i principali musei di Firenze	1.313	73,6
Per usufruire dell'ingresso prioritario senza bisogno di prenotazione anticipata	1.658	93,0
Perché permette di visitare tutti i musei e le mostre senza costi aggiuntivi	920	51,6
Perché con la mia card tutti i miei figli sono potuti entrare nei musei gratuitamente	204	11,4
Altro	36	2,0
Preferisco non rispondere	1	0,1
Totale rispondenti	1.783	

**8) Rispetto all'utilizzo che ne ha fatto, quanto ritiene sia stato utile l'acquisto della Firenzecard?**

	Numerosità campionaria	%
Molto	1.450	81,3
Abbastanza	280	15,7
Poco	38	2,1
Per niente	10	0,6
Preferisco non rispondere	5	0,3
Totale	1.783	100,0

**9) Consiglierebbe ad altri l'acquisto della Firenzecard?**

	Numerosità campionaria	%
Sì	1.692	94,9
No	36	2,0
Non so	52	2,9
Preferisco non rispondere	3	0,2
Totale rispondenti	1.783	100,0

**10) Ha comprato anche la Firenzecard+?**

	Numerosità campionaria	%
Sì	421	23,6
No	775	43,5
Non nr conoscevo l'esistenza	582	32,6
Preferisco non rispondere	5	0,3
Totale	1.783	100,0

**11) Quali servizi ha utilizzato? (solo per chi ha acquistato la carta) (risposta multipla)**

	Numerosità campionaria	%
Trasporti pubblici cittadini (bus Ataf&Linea e tramvia)	268	63,7
Firenze WiFi	185	43,9
Guida musei	172	40,9
Offerte commerciali dedicate	30	7,1
Preferisco non rispondere	14	3,3
Totale rispondenti	421	

**12) Di quale tipologia di offerta commerciale convenzionata ha usufruito? (risposta multipla, solo per chi dichiara di aver usufruito delle offerte commerciali)**

	Numerosità campionaria	%
Enogastronomia	16	53,3
Servizi turistici	23	76,7
Spettacolo e divertimento	6	20,0
Preferisco non rispondere	0	0,0
Totale	30	

**13) Quali settori commerciali, attualmente non presenti tra i partner convenzionati, le sarebbero interessati? (risposta multipla)**

	Numerosità campionaria	%
Acquisti/shopping	143	34,0
Sport e benessere	34	8,1
Taxi e servizi di trasporto (bus a due piani, bike sharing, car sharing,.. )	225	53,4
Altro	29	6,9
Preferisco non rispondere	80	19,0
Totale	421	

**14) Durante il suo soggiorno a Firenze dove ha pernottato?**

	Numerosità campionaria	%
Firenze città	1.620	90,9
Comuni dell'area metropolitana di Firenze	72	4,0
Altro Toscana	65	3,6
Altro	26	1,5
Preferisco non rispondere	0	0,0
Totale	1.783	100,0

**15) In quale struttura ha pernottato durante il soggiorno?**

	Numerosità campionaria	%
In albergo	935	52,4
In B&B o affittacamere	386	21,6
In appartamento/residence	344	19,3
Agriturismo	34	1,9
Ospite da amici/parenti	15	0,8
Altra struttura	64	3,6
Preferisco non rispondere	5	0,3
Totale	1.783	100,0

**16) Nel periodo di permanenza a Firenze quale mezzo ha utilizzato per spostarsi in città? (risposta multipla)**

	Numerosità campionaria	%
Automobile di mia proprietà	100	5,6
Automobile noleggiata	92	5,2
Taxi	235	13,2
Mezzo pubblico	606	34,0
A piedi	1.547	86,8
Ho usato servizi alternativi (car sharing, car pooling, NCC...)	23	1,3
Preferisco non rispondere	3	0,2
Totale rispondenti	1.783	

**17) Nel suo periodo di permanenza a Firenze quali altre attività, oltre alla visita dei musei, ha svolto? (risposta multipla)**

	Numerosità campionaria	%
Passeggiate nel centro storico	1.701	95,4
Passeggiate in parchi e giardini	1.095	61,4
Acquisti/Shopping	842	47,2
Spettacoli/divertimento	200	11,2
Pranzi/cene in ristoranti	1.526	85,6
Altro	58	3,3
Preferisco non rispondere	3	0,2
<b>Totale rispondenti</b>	<b>1.783</b>	

**18) Per ciascuna delle seguenti voci indichi il suo grado di soddisfazione?**

**Musei**

	Numerosità campionaria	%
Molto	1.506	84,5
Abbastanza	259	14,5
Poco	11	0,6
Per niente	3	0,2
Non so	3	0,2
Preferisco non rispondere	1	0,1
<b>Totale</b>	<b>1.783</b>	<b>100,0</b>

**Albergo/Strutture ricettive**

	Numerosità campionaria	%
Molto	1.062	59,6
Abbastanza	553	31,0
Poco	88	4,9
Per niente	16	0,9
Non so	41	2,3
Preferisco non rispondere	23	1,3
<b>Totale</b>	<b>1.783</b>	<b>100,0</b>

**Ristorazione**

	Numerosità campionaria	%
Molto	947	53,1
Abbastanza	727	40,8
Poco	66	3,7
Per niente	10	0,6
Non so	24	1,3
Preferisco non rispondere	9	0,5
<b>Totale</b>	<b>1.783</b>	<b>100,0</b>

## **Accoglienza**

	Numerosità campionaria	%
Molto	1.019	57,2
Abbastanza	627	35,2
Poco	57	3,2
Per niente	10	0,6
Non so	54	3,0
Preferisco non rispondere	16	0,9
<b>Totale</b>	<b>1.783</b>	<b>100,0</b>

## **Trasporti**

	Numerosità campionaria	%
Molto	525	29,4
Abbastanza	582	32,6
Poco	113	6,3
Per niente	27	1,5
Non so	443	24,8
Preferisco non rispondere	93	5,2
<b>Totale</b>	<b>1.783</b>	<b>100,0</b>

## **Shopping**

	Numerosità campionaria	%
Molto	492	27,6
Abbastanza	690	38,7
Poco	104	5,8
Per niente	9	0,5
Non so	370	20,8
Preferisco non rispondere	118	6,6
<b>Totale</b>	<b>1.783</b>	<b>100,0</b>

## **Informazioni anagrafiche**

### **Sesso**

	Numerosità campionaria	%
Maschio	951	53,3
Femmina	832	46,7
<b>Totale</b>	<b>1.783</b>	<b>100,0</b>

### **Età**

	Numerosità campionaria	%
18-30	255	14,3
31-60	1.090	61,1
61+	408	22,9
Preferisco non rispondere	30	1,7
<b>Totale</b>	<b>1.783</b>	<b>100,0</b>

**Titolo di studio**

	Numerosità campionaria	%
Laurea o titolo superiore	1.385	77,7
Diploma di scuola media superiore	311	17,4
Licenza media inferiore o avviamento professionale	71	4,0
Licenza elementare	2	0,1
Nessun titolo	1	0,1
Preferisco non rispondere	13	0,7
Totale	1.783	100,0

**Condizione occupazionale**

	Numerosità campionaria	%
Occupato/a	1.234	69,2
Disoccupato/a alla ricerca di occupazione	27	1,5
Casalingo/a	36	2,0
Studente/essa	78	4,4
Ritirato/a dal lavoro	284	15,9
Inabile al lavoro	2	0,1
Altra condizione	114	6,4
Preferisco non rispondere	8	0,4
Totale	1.783	100,0

**Posizione nella professione**

	Numerosità campionaria	%
Alle dipendenze	1.020	82,7
Collaborazione coordinata e continuativa (con o senza progetto)	24	1,9
Autonomo	176	14,3
Preferisco non rispondere	14	1,1
Totale	1.234	100,0